

## Välkomna till bankens kundservice!

24.09.2018

Att vara kund hos oss i Ålandsbanken ska innebära en hög grad av service, personligt bemötande och sunt förnuft baserat på att vi känner din situation. Bankens höga betyg i kundnöjdhetsundersökningar är ett bevis på att kunderna värdesätter denna personliga service. En bra serviceupplevelse är en ära för oss, oavsett om det sker digitalt, i fysiskt möte med våra kundansvariga eller per telefon med vår kundservice. Kundservicen har en central roll i bankens verksamhet och medarbetarna är bankens ansikte utåt. I den digitala värld vi lever i får kundservice en allt viktigare roll när det gäller att leverera bra service. När servicespecialisterna kontaktas kan det handla om allt möjligt – från glömda lösenord och borttappade kodtabeller till golfspel. Det är lätt att få kontakt med dem och de löser allehanda problem.

**"Har du frågor går det bra att kontakta vår kundservice", står det på Ålandsbankens webbsida."**

Men var hamnar du som kund när du ringt, mejlat eller använt dig av sociala medier eller chatfunktionen – allt är möjligt – för att nå kundservice? Följ med på ett besök bakom kulisserna!

Målet för bankens kundservice kan uttryckas kort – det ska vara lätt för kunderna att få tag i en servicespecialist och att snabbt få svar på sina frågor. Här svarar alltid "en riktig människa" när du ringer och de har tid just för dig.

- Vi får frågor av varierande slag. De flesta handlar om hur man sköter olika ärenden via Internetkontoret. Många problem kan vi lösa direkt, andra kräver kanske ett mellansamtal med någon av våra experter i banken och då återkommer vi till kunden, säger Maud Johans, avdelningschef för kundservice och marknadssupport, och tillägger:

- Det är en stor fördel att ha kundservicen vid huvudkontoret. Här sitter våra experter och vi kan få snabba svar av dem.

Två områden sköts dock inte vid kundservice:

- Vi ger inga råd om placeringar och vi beviljar inga lån.

## Efter kundbrev

Servicespecialisterna försöker alltid

vara steget före kunderna. Vad kan väcka frågor? När ett kundbrev skickats ut med information om kommande förändringar, som berör bankkunderna, är man beredd. Då vet man att många ringer för att även få en muntlig förklaring.

- I november lanserades Ålandsbanken e-ID för kunder i Finland. Det är ett säkrare sätt att sköta inloggningen där man slipper kodtabellerna, och nyheten väckte en hel del frågor, säger Maud Johans.

## Även säsongsvariationer märks.

- Antalet samtal ökar alltid kring årsskiftet, under våren märker vi också en uppgång.

## Socialt prat

Sara Martin och Matias Juselius, två av servicespecialisterna, arbetar i första hand med bankkunder i Finland. De kan aldrig veta vad en kund har på hjärtat när de lyfter telefonluren.

- Det är en del av charmen med jobbet. Många som ringer är nya kunder som är ovana med Internetkontoret och behöver vägledning. Andra har glömt sitt lösenord eller har fel kodtabell. En del har problem att logga in på vår Mobilbank som de har på sin smarttelefon. Ofta handlar det om frågor kring bankkortet, till exempel om kortfakturor och kreditgränser, säger Sara Martin.

Ibland kan frågorna lösas direkt.

Ibland ber man att få återkomma till kunden efter att man konsulterat någon av bankens specialister.

- Vi har också hand om företagskunder och svarar på deras frågor som kan vara av en annan art än privatkundernas.

En del vill enbart ha svar på sin fråga, andra vill även prata om ditt och datt.

- Vi är en personlig bank och jag tar mig tid att prata med dem som vill det, säger Sara Martin.

## Har en nyckelposition

Helena Eriksson, Sofia Cederberg och Regina Lindström, som arbetar i telefonväxeln

och sköter en stor del av inkommande samtal, är i en nyckelposition när det gäller att vidarebefordra samtal till rätt personer i banken. Det ringer i ett och de tre talar svenska, finska och engelska om vartannat.

- Ibland handlar det inte alls om bankärenden. En del saknar sin pension och borde ha vänt sig till Folkpensionsanstalten, andra vill ha ett telefonnummer till närmaste båtvarv, skrattar Helena Eriksson och tillägger, att hon ändå försöker ta sig tid att hjälpa dem på bästa sätt.

## Ny kundundersökning

Kundernas krav förändras hela tiden och servicen måste anpassas efter det. Det gäller inte bara att tillgodose kraven utan också att välja rätt kanaler och att anpassa servicen efter varje kund.

- Vi är mycket måna om att varje kund som ringer kundservice ska bli nöjd. Vi har lyckats bra hittills, det visar resultaten i våra kundundersökningar. Vykort, blommor och choklad som vi får är också ett bevis för det. Men vi vill ständigt förbättra oss och nu gör vi en ny kundundersökning, säger Maud Johans.

En del av dem som ringt kundservice kontaktas därför efteråt och får några korta frågor som de kan svara på. Det sker med hjälp av ett förinspelat meddelande och man svarar genom att trycka in sifferalternativ på sin telefon. - Då bedöms vår service i realtid och vi får veta vad vi kan utveckla och förbättra. Det går på ett par minuter att svara på frågorna. Vi hoppas att du som får ett uppföljningssamtal tar dig den tiden och utöver svaren på frågorna uppskattar vi egna kommentarer, säger Maud Johans.

Artikel från Ålandsbanking nr 1/2018 (publicerad 24.09.2018)

Text: Helena Forsgård / Foto: Viktor Fremling